

Borgerrådsgiverens årsberetning 2025



Mariagerfjord
Kommune



Indhold

1.	Formål og metode	3
2.	Anbefalinger	4
3.	Synlighed	5
4.	Borgerrådgiverens repræsentation	5
5.	Henvendelser	6
5.1.	Arbejdsmarked	7
5.2.	Dagtilbud og Skole, PPR og Sekretariatet	9
5.3.	Familie og Specialrådgivning for børn	11
5.4.	Social og sundhed	13
5.5.	Ældre og Omsorg	15
5.6.	Teknik, Kultur og Klima	17
5.7.	Stab, Økonomi, IT, Ejendomme og Borgerservice.....	19
5.8.	Stab, Byråd, Personale og strategi.....	21
5.9.	Kultur og Fritid	21

1. Formål og metode

Denne årsberetning giver et indblik i borgerrådgiverens arbejde i 2025. Beretningen er udarbejdet til Byrådet i Mariagerfjord Kommune og anvendes samtidig som afsæt for borgerrådgiverens årlige dialog med kommunens fagenheder. Dialogen tager udgangspunkt i beretningens indhold og årets erfaringer. Fejl sker, og misforståelser mellem mennesker opstår. Det afgørende er ikke, at fejl begås, men hvordan der arbejdes med læring, når de opstår – og hvordan erfaringerne anvendes til at forbedre borgerbetjeningen.

Metodisk tilgang:

Borgerrådgiveren har i årsberetningen bevidst minimeret brugen af tal, og i stedet lagt vægt på indholdet i de enkelte henvendelser og den læring, de giver anledning til. Én henvendelse kan i den sammenhæng være lige så lærerig som mange.

I beretningen indgår ét konkret eksempel fra hvert fagområde. Eksemplerne beskriver en henvendelse set fra borgerens perspektiv og viser, hvordan denne er anvendt som afsæt for læring og udvikling i samarbejde med fagenhederne.

Der indgår overordnede tal, som viser det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren over tid samt årets fordeling på fagområderne.

Beretningen indeholder ikke sammenligninger med tidligere år eller vurderinger af stigninger og fald på de enkelte områder. Det er et bevidst valg, da antallet af henvendelser påvirkes af mange faktorer – herunder information om borgerrådgiverfunktionen, medieomtale og organisatoriske forhold – og derfor ikke i sig selv kan bruges som mål for kvalitet eller udfordringer.

Borgerrådgiveren lægger derfor vægt på indholdet i henvendelserne frem for antallet, når der peges på lærings- og udviklingspunkter.



2. anbefalinger

På baggrund af henvendelserne i 2025 vil borgerrådgiveren komme med følgende to anbefalinger:

1. Styrk borgerens overblik og ejerskab i sagsforløb

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen i højere grad arbejder med at gøre sagsgange tydelige set fra borgerens perspektiv. Det gælder både, hvordan en sag bevæger sig gennem systemet, hvem der har ansvar hvornår – og hvad borgeren realistisk kan forvente af ventetid og næste skridt.

Erfaringerne fra borgerrådgiverens praksis viser, at mange gentagne henvendelser ikke nødvendigvis handler om fejl i sagsbehandlingen, men om manglende procesoverblik. Når borgeren ikke ved, hvor sagen befinder sig, hvem der gør hvad hvornår, opstår der usikkerhed og frustration.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at centrale sagsgange beskrives i et borgerrettet format med fokus på:

- Hvordan en sag typisk forløber
- Forventede svartider og serviceniveau
- Hvem der har ansvar i de enkelte faser – også når sagen går på tværs af afdelinger
- Borgerens egen rolle og handlemuligheder undervejs

Det kan være både skriftligt eller mundtligt.

Informationen kan med fordel formidles i andre formater end ren tekst, fx visuelle oversigter eller korte videoer, inspireret af praksis på børneområdet samt Social- og boligstyrelsen, som har udarbejdet videoer til børn og unge, der får en sag i kommunen.

Et tydeligere procesoverblik styrker borgerens oplevelse af procesretfærdighed og ejerskab – og kan samtidig forebygge misforståelser, gentagne henvendelser og klager.

2. Tydeliggør ansvar og fremdrift i sager, der går på tværs af afdelinger

Borgerrådgiveren anbefaler, at afdelingerne drøfter, hvordan de i praksis kan sikre fremdrift i sager, der involverer flere afdelinger – herunder hvordan ansvar for henvendelsen er placeret, og hvordan det er tydeligt for både borger og medarbejdere, hvem der gør hvad hvornår.

I sager, hvor flere afdelinger er involveret, har nogle borgere oplevet, at deres henvendelse står stille, og at det er uklart, hvem der har ansvaret for næste skridt. Det kan føre til gentagne henvendelser, oplevelsen af at falde mellem to stole og klager.

En fælles drøftelse i afdelingerne af:

- hvornår en henvendelse skal betragtes som en ansøgning og hvornår der er tale om vejledning
- hvem der har ansvar for fremdrift og orientering til borgeren, når sagen går på tværs

Det kan styrke både borgerens oplevelse af sammenhæng og medarbejdernes mulighed for at arbejde mere smidigt på tværs.

3. Synlighed

Som en del af arbejdet med at styrke borgerbetjeningen har borgerrådgiveren i 2025 arbejdet kontinuerligt med at udbrede kendskabet til funktionen og med at opbygge et godt samarbejde både internt og eksternt i kommunen. Nedenfor følger en beskrivelse af aktiviteterne i 2025:

- Drøftelse af årsberetning 2024 med ledelsen i alle fagenheder.
- Oplæg for seniorrådet om årsberetning 2024
- Oplæg for handicaprådet om årsberetning 2024.
- Oplæg for Arbejdsmarkedsudvalget om årsberetning 2024.
- Oplæg/undervisning "De svære borgersamtaler" for medarbejdere i Teknik og Miljø, Pladsanvisningen, Virksomhedsservice og Job og uddannelse.
- Deltagelse i Ældrekonferencen 2025
- Deltagelse i temadag om den ny Ældrelov, arrangeret af Myndighed og Visitation
- Udgivelse af Metodetips 3 "Sådan arbejder du med procesretfærdighed" og Metodetips 4 "Sådan bruger du kropssprog til at styrke tilliden"
- Borgerrådgiveren har en side på Socialkompasset i Mariagerfjord Kommune
- Der er postkort om borgerrådgiveren i borgernære bygninger som fx lægehuse og biblioteker.

Borgerrådgiveren er åben for input og tager gerne imod henvendelser om relevante steder, der enten har interesse i et besøg eller har behov for postkort eller metodetips.

4. Borgerrådgiverens repræsentation

Borgerrådgiveren er en del af det landsdækkende, regionale og lokale borgerrådgiver-netværk. I 2025 har borgerrådgiveren deltaget i et møde i det jyske og fynske netværk samt i årsmødet for det landsdækkende netværk.

Borgerrådgiveren deltager i en arbejdsgruppe med borgerrådgiverrepræsentanter fra hele Danmark. Formålet er at styrke samarbejdet med folketingets ombudsmand. Gruppen havde i 2025 første fælles møde med Folketingets Ombudsmand.

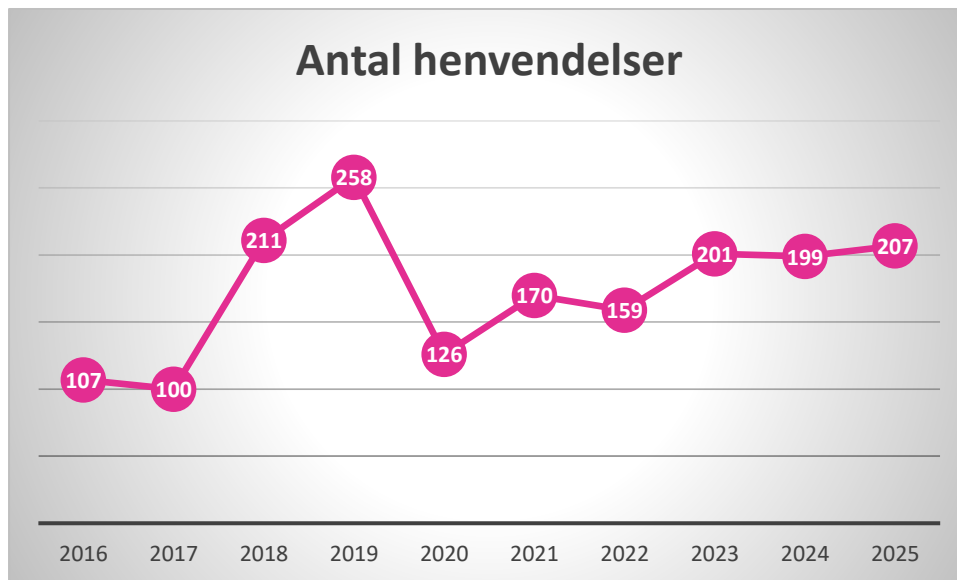
I 2025 arrangerede borgerrådgiveren et VISO forløb om autisme for borgerrådgiverne i det midt- og nordjyske netværk. Formålet var at skabe større indsigt i kommunikation med borgere med autisme samt at styrke det fælles sprog blandt borgerrådgiverne.

Borgerrådgiveren har siden 2023 været ansvarlig for afholdelse af metodestyret refleksiv sparring – en struktureret, metodisk tilgang inspireret af supervisionsmetodik, hvor komplekse problemstillinger drøftes kollegialt i faste rammer. Der er i 2025 afholdt tre møder.

Borgerrådgiveren er i 2025 startet på uddannelse *Den gode borgerrådgiver*, som udbydes af KL.

5. Henvendelser

I 2025 har Borgerrådgiveren haft 207 henvendelser fra borgere. Antallet af henvendelser har i de senere år ligget stabilt, hvilket ses af nedenstående graf.



Henvendelser sker primært på telefon, mail eller E-boks. En henvendelse er alt fra korte afgrænsede spørgsmål til længere forløb. I flere sager yder borgerrådgiveren råd og vejledning direkte til borgeren, uden at fagenheden involveres. Fagenheden inddrages, når der er behov for yderligere belysning af sagen eller dialog med fagenheden for at skabe læring og udvikling.

Ikke alle henvendelser er medtaget i beretningen, men der er taget hånd om samtlige. Borgerrådgiverens arbejde bygger ofte på enkeltsager, hvorfor de fremhævede eksempler ikke er udtryk for generelle forhold.

5.1. Arbejdsmarked



I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 73 henvendelser vedrørende arbejdsmarkedsområdet.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har givet feedback og sparring til både borgere og ansatte på baggrund af borgernes konkrete henvendelser. De tre emner - der har fyldt for flest borgere - har været lang sagsbehandlingstid, hjælp til at klage og behov for hjælp fra en uvildig person.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne i 2025 har arbejdet med styrkelse af kommunikation og forvaltningsret. Arbejdsmarked har informeret om, at de har stort fokus på borgerinddragelse i afdelingerne, og at de har arbejdet med at styrke dialogen med borgerne, herunder tidlig forventningsafstemning om proces, roller og muligheder. Det sker blandt andet gennem fokus på klar og tydelig kommunikation i samtaler og skriftlige afgørelser samt ved at sikre, at borgerne får mulighed for at stille spørgsmål og få forklaret både rettigheder og pligter tidligt i forløbet.

Arbejdsmarked er med i CUBB (Center for udvikling af borgerinddragende beskæftigelsesindsatser). I de enkelte afdelinger har de vidensmæglere, som hjælper med at implementere værktøjer til bedre borgerinddragelse og kommunikation. Arbejdsmarked oplyser, at i de borgertilfredshedsundersøgelser, der laves i KL ses en stigende borgertilfredshed. Dette er ligeledes borgerrådgiverens indtryk. Den kompetenceudvikling i kommunikation, som afdelingen har iværksat, kan borgerrådgiveren mærke i praksis. Borgerrådgiveren modtager flere henvendelser, hvor borgerne er glade for deres sagsbehandlere, men hvor de alligevel gerne vil have tjekket, om sagen nu forløber som den skal. Her taler jeg med borgerne om den usikkerhed, de oplever, og om hvordan en sag på arbejdsmarkedsområdet typisk forløber. Det hjælper borgerne og dermed forvaltningen, at borgerne har mulighed for at tale med en uvildig om deres sag.

Afdelingerne har fokus på styrkelse af forvaltningsret. Det sker gennem introduktion af nye medarbejdere, løbende faglig sparring, ledelsesmæssig opmærksomhed samt deltagelse i relevante kurser og temadage. Der arbejdes fortsat med, hvordan denne viden systematisk kan vedligeholdes og styrkes over tid.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning i 2024. Arbejdsmarked oplyser, at medarbejderne har kendskab til borgerrådgiverfunktionen og i 2025 har vejledt borgere om funktionen, når det har været relevant, fx i forbindelse med utilfredshed, klager eller behov for uvildig vejledning. Funktionen indgår som en naturlig del af deres information til borgerne om klagemuligheder og der er et godt samarbejde med borgerrådgiveren om at skabe læring.

Tre borgere har uafhængig af hinanden kontaktet borgerrådgiveren i 2025 med utilfredshed med, at deres tid i rehabiliteringsteamet er blevet aflyst.

Ingen af borgerne er helt sikre på, at de ved, hvorfor den blev aflyst. To af dem siger, at det vist nok skyldes, at sagen ikke var tilstrækkelig oplyst. Men det forstår de ikke, for det er jo mange måneder siden, at tiden blev booket.

Borgerne havde i forvejen ventet op til 3-4 måneder på at få sagen behandlet i rehabiliteringsteamet. Med den nye tid, som borgerne fik, skulle de vente yderligere. Den ene af borgerne kommer samlet til at vente 7 måneder fra det er besluttet, at sagen skal på rehabiliteringsteamet, til sagen kommer på. I skrivende stund har sagen ikke været behandlet på rehabiliteringsteamet endnu, så ventetiden kan i princippet ende med at blive endnu længere. Borgerne har fået oplyst, at den nye tid, de har fået, er en forventet tid og ikke en garanteret tid.

Borgerrådgiveren kontaktede afdelingslederen for at få procedurer omkring tider til rehabiliteringsteamet undersøgt nærmere.

Borgerrådgiveren fik oplyst, at tiderne bookes af sagsbehandler, som er ansvarlig for at klargøre sagen og uploade alle dokumenterne, når disse er klar til det. Sagsbehandler giver borger besked om en dato. Det er en leder, der har ansvaret for at se sagerne igennem og omfordele tider ved behov. Der laves en faglig vurdering af, hvilke sager, der har størst behov. Sagsbehandlerne booker herefter en ny tid og giver borgeren besked.

Borgerrådgiveren spørger ind til, om borger så er garanteret den nye tid, hvilket afvises. Der kan ikke gives garanti, men der kan gives en hensigtserklæring på, at man vil gøre alt, hvad man kan, for at borgeren beholder den nye tid.

Borgerrådgiveren pegede i dialogen på, at selv om der internt kan være saglige og nødvendige årsager til ændringer i mødeplanlægningen, kan manglende sikkerhed for mødetidspunkter skabe utryghed for borgeren. Borgerrådgiveren har taget initiativ til et møde med ledelsen, hvor emnet er drøftet. Ledelsen vil være opmærksomme på dette og orienterer samtidig om, at der kommer generelle ændringer i forhold til rehabiliteringsteamsmøder i forbindelse med implementeringen af beskæftigelsesreformen. Her vil emnet naturligt indgå.

Sagerne gav anledning til refleksion over:

- om den nuværende praksis i tilstrækkelig grad understøtter borgernes behov for tryghed, eller om der kan findes alternative måder at planlægge mødetider?
- om det vil give mening at udarbejde en frist på, hvor lang tid der kan forventes at gå fra beslutning om forelæggelse for rehabiliteringsteamet til den faktiske behandling?

5.2 Dagtilbud og Skole, PPR og Sekretariatet



I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 10 henvendelser vedrørende dagtilbud, skole, PPR og sekretariatet. Borgerrådgiveren har været i dialog med både borgere og med afdelingerne på baggrund af borgernes konkrete henvendelser.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i mundtlig dialog med afdelingerne for at skabe læring i de sager, der gav anledning hertil. Det har fx handlet om forståelse af kommunens praksis, manglende afgørelser og hjælp til at klage.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2024 om styrkelse af kommunikation og forvaltningsret.

Dagtilbud og skole har informeret om, at de lægger stor vægt på, at forældre og børn oplever at blive lyttet til, og at der tidligt i forløbet bliver talt åbent om forventninger og hvilke muligheder, rammer og begrænsninger der kan være i en given sag. De lægger stor vægt på at inddrage barnets perspektiv før der træffes afgørelser, som vedrører dem. Dagtilbud og Skole arbejder ud fra Laura Lundys model om inddragelse¹. I forbindelse med implementeringen af Folkeskolens kvalitetsprogram sker der store ændringer på det specialiserede område, hvorfor Dagtilbud og skole aktuelt overvejer, hvordan de kan styrke forvaltningsret på skolerne herunder at skrive forvaltningsmæssige afgørelser mv. samt opfølgning på notat- og journaliseringspligt.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning i 2024. Dagtilbud og Skole oplyser, at medarbejderne har kendskab til borgerrådgiverfunktionen og i 2025 har vejledt borgere om funktionen, når det har været relevant. Dagtilbud og skole er ligeledes bekendt med borgerrådgiverens metodeltips.

¹ Laura Lundys model er udviklet af juraprofessor Laura Lundy, der har speciale i børns rettigheder) Den er nationalt anvendt blandt andet i "[Anbefalinger om børneinddragelse i sagsbehandlingen](#)".

En familie henvendte sig og bad om hjælp fra borgerrådgiveren. Henvendelsen indeholdt flere forhold, som omhandlede både familieafdelingen, PPR og sekretariatet. I dette beskrevne eksempel vil jeg forenkle henvendelsen og sætte fokus på den del, der primært inddrager PPR.

Familien har en søn på 2 år med medfødte diagnoser, hvorfor familien er tilknyttet flere forskellige fagfolk, både i kommunen og i sundhedsvæsenet. Nogle af fagfolk havde anbefalet at sønnen kom i særligt dagtilbud, da han grundet sine vanskeligheder ikke kunne være i dagplejen på fuld tid.

Forældrene valgte efter grundige overvejelse at indmelde sønnen i privat dagpleje.

I april 2025 besluttede familien, at de alligevel gerne ville ansøge om et særligt dagtilbud til sønnen.

Den skriftlige ansøgning blev modtaget af familieafdelingen, som sendte den videre til PPR.

PPR gav sagsbehandleren i familieafdelingen vejledning om, hvordan hun kunne vejlede forældrene om at ansøge via et bestemt skema.

Dette formidlede sagsbehandleren videre til forældrene.

Da forældrene kontaktede borgerrådgiveren i efteråret 2025, var der ikke endnu er truffet afgørelse i sagen. Forældrene var frustrerede og forstod ikke, hvorfor sagsbehandlingen tog så lang tid. De havde fået oplyst af forvaltningen, at de ikke havde søgt, hvilket de ikke forstod, da de jo havde ansøgt skriftligt i april måned. Sagsbehandlingen var først for nyligt gået i gang efter, at forældrene havde rykket for dette og klaget over langsommelig sagsbehandling. Forældrene kunne ikke forstå, hvorfor de skulle klage, før der skete noget.

Borgerrådgiveren læste sagen og rettede herefter kontakt til ledelsen i PPR. Afdelingen havde betragtet henvendelsen som vejledning, idet de ikke havde modtaget et ansøgningsskema fra familien. Borgerrådgiveren spurgte ind til, om der i lovgivningen er særligt formkrav til ansøgningen, altså om det var lovpligtigt at borger kun kunne ansøge ved at udfylde skemaet, hvilket ikke var tilfældet. Derfor skulle afdelingen have startet sagsbehandlingen, da PPR modtog ansøgningen fra familieafdelingen i april 2025.

I dialogen med lederen drøftede borgerrådgiveren følgende:

- Hvordan kan afdelingen sikre at alle ansøgninger behandles, når de modtages, uanset hvordan der ansøges. Hvornår er det en ansøgning? Hvornår er det vejledning?

Afdelingen startede sagsbehandlingen op med det samme, efter forældrene klagede. De fik en beklagelse fra afdelingen og kort tid efter, fik de bevilget en plads i særligt dagtilbud til deres søn.

5.3 Familie og Specialrådgivning for børn



I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 29 henvendelser vedrørende familie og Specialrådgivningen for børn.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med både borgere og med afdelingerne på baggrund af borgernes konkrete henvendelser. Henvendelser har fx handlet om manglende iværksættelse af foranstaltning, lang sagsbehandlingstid, borgere, der ikke føler sig hørt og borgere, som har brug for at tale med en uvildig.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2024 om styrkelse af kommunikation og forvaltningsret.

Familie og specialrådgivning for børn har informeret om, at de forsøger at vejlede borgerne omkring sagsforløbet ved sagsopstart og løbende undervejs i sagsbehandlingen. De har erfaret, at gentagelse er vigtigt.

Familie og specialrådgivningen for børn har lavet en plan sammen med afdelingens jurist, hvor formålet løbende at kompetenceudvikle. Juristen holder oplæg om forskellige forvaltningsmæssige emner og samler desuden afgørelser fra Ankestyrelsen til brug for læring ift. sagsbehandlingen og informerer om disse på personalemøder.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning i 2024. Familie og specialrådgivningen for børn har oplyst, at medarbejderne er bekendt med funktionen og også henviser borgerne hertil. Borgerrådgiverens første to metodetips er udsendt til de ansatte i afdelingen. Afdelingen har ikke modtaget de seneste to metodetips, hvorfor Borgerrådgiveren vil sørge for at videreformidle disse.

Tre familier har henvendt sig uafhængigt af hinanden vedrørende manglende effektivering af bevilgede indsatser.

Det har konkret handlet om manglende kontrakter og lønudbetaling til aflastningspersoner til børn med handicap.

Der var lavet mundtlige aftaler om opstart, men der var ikke lavet kontrakter og derfor fik aflastningspersonerne ikke løn til trods for udført arbejde.

I alle tre tilfælde var der tale om flere måneders ventetid, hvor forældrene hver især oplyste, at der ingenting skete. Dette til trods for, at forældrene adskillige gange rykkede deres sagsbehandler og hver gang blev lovet, at der nu blev handlet på det.

En af familierne oplyste, at aflasteren havde arbejdet i 5 måneder uden at få løn.

Familierne skulle opleve indsatsen som en hjælp, men oplevede, at det var pinligt og stressende at vide, at de formelle forhold ikke var på plads. Derudover var de også bange for at aflastningspersonerne ville springe fra jobbet igen, når de ikke fik lønudbetalinger som forventet.

Selve bevillingen foretages af familieafdelingen, mens udbetaling sker i Sekretariatet.

På den baggrund har borgerrådgiveren været særligt optaget af, om der var tale om en problematik, som handlede om opgaver på tværs af afdelinger, og om de tre eksempler var udtryk for en generel problematik.

Borgerrådgiveren gik i dialog med ledelsen omkring dette. Lederen undersøgte sagen og oplyste efterfølgende, at det ikke var et generelt problem eller et problem grundet snitfladeklarheden afdelingen imellem. Ledelsen fik sat ind med indsatser lokalt, hvor der var behov for det. De formelle forhold blev bragt på plads, så indsatsen kunne fungere som tiltænkt for familierne.

Borgerrådgiveren har ikke efterfølgende fået henvendelser af denne type.

5.4 Social og sundhed



I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 42 henvendelser vedrørende Social og Sundhed, der dækker over blandt andet Specialrådgivningen for voksne, Myndighed og visitation, Rusmiddelcenter, Tandpleje, botilbud, aktivitetstilbud og mestringsvejleder.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med både borgere og med afdelingerne på baggrund af borgernes konkrete henvendelser. Henvendelser har fx handlet om hjælp til at klage, borgere, der oplever, at de ikke får den hjælp, de oplever at have brug for og uenighed i afgørelser, der er truffet.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2024 om styrkelse af kommunikation og forvaltningsret.

Specialrådgivningen for voksne informerer om, at de deltager i projektet Borgeren ved Roret, hvor der er 3 fokusområder: Forberedelse, forventningsafstemning med borger og pårørende samt tilstræbt indefra perspektiv. Alle rådgivere arbejder med prøvehandling og kompetenceudvikling indenfor et eller flere af fokusområderne, og de har løbende fælles vidensdeling. Udover fokus på både dialogen med borgeren, har afdelingen også fokus på dialogen med den pårørende.

Specialrådgivningen for voksne arbejder løbende med at styrke forvaltningsret. Afdelingen har en aftale med en jurist, som en gang om måneden præsenterer et relevant juridisk tema for afdelingen. Derudover afholdes flere temadage om året, som fokuserer på sagsbehandlingsmæssige kompetenceløft, herunder også juridiske emner.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning i 2024.

Der er kendskab til funktionen, og der henvises, når det vurderes relevant. Afdelingen oplever, at borgerne oftest afviser tilbuddet.

Borgerrådgiverens første to metodetips er afdeling bekendt med. De øvrige er de ikke endnu præsenteret for. Borgerrådgiveren vil sørge for at videreformidle de sidste to metodetips til afdelingen.

Borgers pårørende henvender sig med bekymring for borgeren og med samtykke fra borgeren. Borger har ansøgt om et botilbud og har fået afslag. Sagen har været behandlet i Ankestyrelsen, hvor den er hjemvist fra. Det betyder, at afdelingen skal lave en fornyet sagsbehandling.

Kommunen har lavet en ny sagsbehandling og truffet ny afgørelse om afslag på botilbud. Den pårørende beskriver, at de er helt uforstående over for afslaget. De er i tvivl om, hvorvidt kommunen har forholdt sig til de oplysninger, familien er kommet med. De oplever ikke, at borgeren får den hjælp, der er nødvendigt og er alvorligt bekymret for, at borgerens situation vil blive endnu mere forværret, hvis borger ikke får den nødvendige hjælp. Derudover er de også i tvivl om, hvorvidt sagen er godt nok belyst. Den pårørende fortæller, at utilstrækkelige oplysninger af sagen var årsagen til, at den blev hjemvist fra Ankestyrelsen.

Med den nye afgørelse er den pårørende bekymret for, at sagen vil blive hjemvist fra Ankestyrelsen endnu engang, da den ifølge den pårørende fortsat ikke lever op til Ankestyrelsens krav.

Borgerrådgiveren modtager sagsakter fra den pårørende, som læses. Den pårørende har selv udarbejdet et udkast til en klage og beder borgerrådgiveren om sparring på denne.

På baggrund af de akter, der er læst, tager borgerrådgiveren kontakt til afdelingen, da borgerrådgiveren vurderer, at der er mulighed for læring. Det aftales, at borgerrådgiveren giver skriftlig feedback til afdelingen. Borgerrådgiveren kommer ind på følgende emner:

- Partshøring, hvordan sikres, at borger bliver partshørt i indkomne oplysninger? Hvilke konsekvenser kan det have for en afgørelse, hvis en borger ikke bliver partshørt?
- VUM (Voksen udredningsmetoden) Hvilke oplysninger skal indgå? Hvordan sikres at borgers egne oplysninger kommer med? Hvad er forskellen på en analyse og beskrivelse?
- Hvis der indhentes oplysninger til brug for en afgørelse, hvordan kan det sikres, at de fremgår af afgørelsen? Kan der laves en social faglig vurdering, før oplysninger modtages?
- Hvordan kan der skabe større gennemsigtighed for borgeren i hvordan og hvem der træffer afgørelse? Hvordan sikres, at borger får de nødvendige informationer, når der er flere afdelinger involveret?
- Hvordan sikres, at aktindsigter ikke forsinkes grundet ferieafholdelse?

Den pårørende fik sparring på sin klage og indsendte den herefter til afdelingen. Afdelingen behandlede klagen, og lavede en revurdering af afgørelsen. Afdelingen ændrede deres afgørelse og borger fik nu bevilget et botilbud.

5.5 Ældre og Omsorg



I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 11 henvendelser vedrørende Ældre og Omsorg. Ældre og Omsorg dækker over hjemmepleje, sygeplejen og plejecentre.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med både borgere og med afdelinger på baggrund af borgernes konkrete henvendelser. Henvendelserne har fx handlet om hjælp til at klage og utilfredshed med udførelsen. Der har ikke været henvendelser, der direkte er relateret til den nye ældrereform, der trådte i kraft i juli.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2024 om styrkelse af kommunikation og forvaltningsret.

Ældre og omsorg fortæller, at de aktuelt er i gang med at kompetenceudvikle og skabe en systematik i borgersamtalerne for at understøtte og skabe overblik og kontinuitet for både borgere og medarbejdere. Samtalerne vil blive tilbudt borgerne få uger efter opstart af hjælp med en individuel tilrettelagt opfølgningssamtale og derefter en fast årlig opfølgning. Ældre og Omsorg har organiseret sig med tværfaglige team, der holder 2 x ugentlige teammøder. Ældre og omsorg prioriterer let adgang til ledelsen for borgerne.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning i 2024.

Ældre og Omsorg fortæller, at der er behov for en ny præsentation af borgerrådgiveren og funktionen, da ikke alle kender til funktionen. Borgerrådgiveren vil sørge for at få dette arrangeret, herunder at få formidlet borgerrådgiverens Metodetips til de ansatte i Ældre og Omsorg.

En borger henvendte sig som pårørende til en alvorligt syg ægtefælle. Borgeren havde fået bevilget aflastning og havde en time hver mandag.

Borgeren var meget vred ved henvendelsen.

Borgeren var stærkt afhængig af, at hjemmeplejen kom til den planlagte tid, da aflastningen gjorde det muligt for borgeren selv at lave andre aftaler.

Hjemmeplejen havde flere gange været forsinket uden at give besked. Den konkrete dag betød det, at borgeren ikke kunne nå sit planlagte lægebesøg.

Borgerrådgiveren tog kontakt til lederen i hjemmeplejen for at drøfte situationen og stille spørgsmålet:

Hvordan kan afdelingen sikre, at aflastning reelt kan benyttes, når borgeren er afhængig af, at hjælpen leveres på et bestemt tidspunkt?

Lederen oplyste, at der i hjemmeplejen kan opstå uforudsete forsinkelser, da medarbejderne ofte kommer hos borgere, hvor der kan opstå akutte situationer, som må håndteres, før de kan køre videre. Hjemmeplejen bestræber sig på at overholde tidsplaner, men dette er ikke altid muligt i praksis. Lederen oplyste samtidig, at der allerede var skærpet opmærksomhed på overholdelse af tidsplaner hos borgere, der er bevilget aflastning.

Det blev aftalt, at lederen ville tage en dialog med borgeren for at lave klare aftaler om, hvordan borgeren fremadrettet orienteres, hvis der opstår forsinkelser.

Henvendelsen illustrerer et dilemma, hvor hjemmeplejen både skal håndtere akutte situationer og samtidig sikre, at borgere, der er bevilget aflastning, faktisk kan anvende den. Samtidig peger sagen på, hvor afgørende det er for borgeren at få besked om ændringer. Både for borgerens mulighed for at planlægge sin dag og få det fulde udbytte af den bevilgede hjælp – og for at bevare et tillidsfuldt samarbejde fremadrettet.

5.6 Teknik, Kultur og Klima

I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 18 henvendelser vedrørende Teknik og miljø.



Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med både borgere og med afdelingerne på baggrund af borgernes konkrete henvendelser. Henvendelserne har fx handlet om vejvisning, uenighed i afgørelser og hjælp til at klage.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan afdelingerne har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2024 om styrkelse af kommunikation og forvaltningsret.

Teknik og Miljø har informeret om, at de arbejder ud fra principperne i styrket borgerkontakt, som er en del af deres kultur i afdelingen. Ved ansættelse introduceres alle nye medarbejdere til dette og til fagenhedens principper om en imødekommende kultur. Det vedligeholdes løbende i afdelingerne. I forhold til forvaltningsret gør afdelingen brug af afdelingens jurist, som er opmærksom på både ny lovgivning, nye principafgørelse mm som er relevante for området. Juristen præsenterer og drøfter dette i afdelingerne. Der er ikke en systematisk opfølgning særskilt på forvaltningsret, som kun er én (vigtig) af mange lovgivninger i sagsbehandlingen.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning i 2024. Teknik og Miljø oplyser, at medarbejderne har kendskab til funktionen. Borgerrådgiveren har undervist medarbejderne i de svære borgersamtaler, og i den forbindelse er medarbejderne gjort bekendt med borgerrådgiverens metodetips. Medarbejderne henviser til borgerrådgiveren efter behov.

Borger var uforstående overfor manglende mulighed for at klage og kontaktede derfor borgerrådgiveren. "Kan det være rigtigt at jeg ikke kan klage?"

Familien var fraflyttet sin bolig efter en vandskade og boede aktuelt i en midlertidig bolig. Udlejer skulle have udbedret skaden og familien skulle flytte tilbage i boligen. Borger kontaktede afdelingen, idet der fortsat var massiv fugt i boligen, og borger mente, at den var ubeboelig.

Afdelingen undersøgte sagen via et eksternt firma, som vurderede, at der var en ny fugtskade. Udlejer ville udbedre skaden, hvorfor afdelingen ikke så grundlag for at træffe afgørelse om at kondemner boligen.

Borger indhentede selv en vurdering fra et fugtfirma, der pegede på, at boligen var ubeboelig. Borger oplevede, at den vurdering ikke blev inddraget i kommunens vurdering.

Borger ønskede, at kommunen traf afgørelse om kondemnering, idet det havde betydning for forsikringsforholdene og dermed borgers mulighed for at betale dobbelthusleje i den periode, hvor lejer ikke kunne bo i boligen. Borger ønskede at få en uvildig klageinstans, til at vurdere sagen, men borger fik oplyst, at borger ikke var klageberettiget.

Borger så sig nødsaget til at opsig lejemålet grundet manglende mulighed for at betale dobbelthusleje.

Borgerrådgiveren tog kontakt til afdelingen og spurgte ind til klagemulighederne på området. Afdelingen bekræftede, at borger ikke var klageberettiget og henviste til praksis i Nævnenes hus. Borgerrådgiveren bad om at få tilsendt de afgørelser i Nævnenes hus, som afdelingen henviste til.

Borgerrådgiveren bemærkede, at det var Nævnenes hus, der havde kompetencen til at vurdere, om borger var klageberettiget eller ej, og gik derfor i dialog med afdelingen omkring dette. Herefter blev det aftalt, at afdelingen ville sende borger en afgørelse med klagevejledning.

Borgerrådgiveren hjalp borgeren med at udforme en klage til Nævnenes Hus. For at klage til Nævnenes hus er det et krav, at borger fortsat boede i lejemålet, hvilket ikke længere var tilfældet. Derfor hjalp borgerrådgiveren borgeren med at tydeliggøre forholdene omkring klageadgangen.

Henvendelsen giver anledning til at se på, hvordan afdelingen kan sikre, at borgerne modtager korrekt klagevejledning, og at spørgsmål om klageadgang afklares af rette myndighed.

5.7 Stab, Økonomi, IT, Ejendomme og Borgerservice



I 2025 har borgerrådgiveren modtaget 9 henvendelser vedrørende Borgerservice.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med både borgere og med afdelingerne på baggrund af borgernes konkrete henvendelser. De 4 henvendelser har været ren vejvisning. Borgere, som ikke vidste, hvor de skulle henvende sig. De øvrige 5 henvendelser uddybes ikke yderligere, da antallet er så lille, og der ikke er et bestemt tema, der har fyldt.

Borgerrådgiveren har fulgt op på, hvordan Borgerservice har arbejdet med de generelle anbefalinger fra årsberetning 2024 om styrkelse af kommunikation og forvaltningsret.

Borgerservice har informeret om, at de arbejder med kommunikationen ved at være opmærksomme på hinanden og hvordan de ekspederer de borgere, de møder i borgerservice. De giver kollegial feedback.

Vedrørende styrkelse af forvaltningsret, følger Borgerservice op ved behov.

Kendskab til borgerrådgiverfunktionen

Borgerrådgiveren har fulgt op på kendskabet til funktionen blandt medarbejderne som følge af anbefalingen i årsberetning 2024. Borgerservice fortæller, at de har kendskab til borgerrådgiveren og også har henvist borgere hertil i 2025. Endvidere har borgerrådgiverens metodetips har været udsendt i afdelingen.

Borger henvendte sig og var utilfreds med behandlingen i Borgerservice. Borger oplevede, at kommunikationen var svær.

Både grundet indretningen, hvor borger oplevede, at det var vanskeligt at samtale om private forhold i et åbent rum, hvor der var andre borgere.

Derudover var borger gået fra Borgerservice flere gange i vrede, idet borger oplevede ikke at blive set og hørt, og der opstod misforståelser.

Borgerrådgiveren kontaktede afdelingen og aftalte et fælles møde, hvor borger dels kunne få videregivet sine oplevelser og samtidig få den konkrete hjælp, borger havde brug for. På mødet drøftede vi blandt andet, hvad Borgerservice kan tilbyde (rammerne) og hvad borgerens behov var. Et eksempel var, at når der bookes en tid i Borgerservice er den tidsbegrænset, og hjælpen er ofte helt konkret. Borgeren havde behov for at give mange oplysninger til den ansatte for at føle sig behandlet som et helt menneske. Et klart dilemma mellem borgerens og Borgerservices forventninger til et møde i Borgerservice.

Det fælles møde blev afholdt i et mødelokale, hvor kun borger, borgerrådgiver og en ansat fra Borgerservice var til stede. Mødet gik godt, og borger oplevede det som en hjælp, både at få sat ord på, men også at borger fik den konkrete hjælp, som borger efterspurgte. Borgeren fik lavet aftale med Borgerservice om fremtidig kontakt.

Borgerrådgiver videregav konkrete kommunikative greb til brug i praksis til medarbejderen, og indgik i dialog med borgeren om, hvad borger kunne gøre for at skabe en bedre dialogen.

Borgerrådgiveren afsluttede herefter sagen. Borger har ikke henvendt sig efterfølgende.

Henvendelsen giver anledning til refleksion over, at selv når den faglige vejledning er korrekt, kan rammerne i sig selv blive en barriere for, at borgeren oplever sig set og hjulpet. Sagen rejser et mere overordnet spørgsmål om, hvorvidt udgangspunktet med én fælles indretning og kontaktform i Borgerservice i tilstrækkelig grad understøtter alle borgeres behov – eller om borgerne bør tilbydes mulighed for differentieret betjening, når borgeren selv vurderer at have behov for det. Hvordan kan Borgerservice sikre, at også disse borgere reelt har adgang til den hjælp, der har behov for – *inden* frustration udvikler sig til konflikt eller klage.

5.8 Stab, Byråd, Personale og strategi

Staben dækker over funktioner som borgmesterkontor, kommunikation, HR med mere.

Der har i 2025 været 2 henvendelser, hvor borgerne har fået besvaret deres konkrete spørgsmål.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med Byråd, Personale og strategi på baggrund af den ene henvendelse. Henvendelserne gav ikke anledning til yderligere. Der vil derfor ikke være konkrete eksempler præsenteret.

5.9 Kultur og Fritid

Kultur og Fritid dækker blandt andet over bibliotek og ungdomsskole.

Der har i 2025 været 1 henvendelse, hvor borgeren har fået besvaret deres konkrete spørgsmål.

Årets arbejde med udvikling og læring

Borgerrådgiveren har været i dialog med Kultur og Fritid på baggrund af henvendelsen. Henvendelsen gav ikke anledning til at skabe udvikling og læring. Der vil derfor ikke være konkrete eksempler præsenteret.



Mariagerfjord
Kommune